第七章 公眾教育與對外關係

7.1　本署的主要任務，是提升公共行政水平，促進優質管治。為此，我們致力加強市民及公營機構對本署職能的認識，提倡積極的服務態度和正面的投訴文化。除了透過傳媒讓市民了解我們的調查工作之外，我們還會以專題研討會及講座的形式，向公職人員介紹我們的職能及工作程序。

7.2　在國際方面，我們參考世界各地申訴專員的工作，以便精益求精，進一步改善本署的制度，同時也與他們分享工作經驗和心得。

宣傳工作

7.3　本署在電視台和電台播放的宣傳短片和聲帶，以及在公眾地方張貼的海報，已經沿用多年。在本年度內，我們修訂和更新有關內容，並且製作了新的宣傳短片，主題是申訴專員協助清除市民與政府部門和公營機構之間的障礙，確保公共服務公平公開、盡心盡力及具問責性。新的宣傳短片將於來年推出，以加深市民對本署職能的了解。

7.4　此外，我們已修訂服務便覽、宣傳單張和「投訴錦囊」等小冊子，並且製作了一套新的短片，介紹本署的權力和職能。這套短片備有廣東話、普通話和英文版本，以照顧不同訪客的需要。

7.5　本署的宣傳資料，包括年報和《申報》，均載於本署的網址***www.ombudsman.gov.hk***，可供市民瀏覽。《申訴專員條例》亦備有電子版，方便市民查閱。本署會定期更新網頁內容，讓市民知悉本署的最新發展。

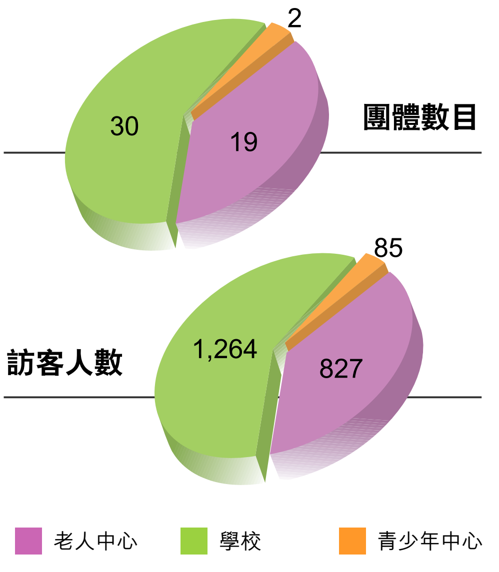
資源中心

7.6　本署的資源中心設有一個開放給市民使用的小型圖書館，館內收藏各類與申訴專員制度有關的刊物、各期《申報》、有關本署活動的錄影帶和剪報，以及世界各地申訴專員機構的年報等。在本年度內，資源中心增添了134份新的刊物。

7.7　我們定期邀請學校、青少年中心及老人中心等團體參觀本署，作為公民教育活動的一部分。本署人員通常會先帶領他們參觀資源中心，然後簡介我們的服務，互相交流意見。在本年度內，共有來自51個團體的2,176人到訪本署；而上年度則有42個團體，共2,033人。

圖表 7.1

到訪資源中心的團體數目和訪客人數



與傳媒的聯繫

7.8　《申訴專員條例》授權本人基於公眾利益，可以公布投訴個案的調查結果。因此，本署每六至八個星期便舉行一次記者招待會，公布某些投訴個案或直接調查的結果。本署會選擇一些與廣大市民有關的個案，但絕不會披露所涉人士的身份。在記者招待會上，本署會同時發表《申報》，刊載有關個案的調查結果摘要。市民也可以在本署的網頁瀏覽各期《申報》。

7.9　在本年度內，本署先後公布了五項直接調查及兩宗投訴個案的調查結果。

圖表 7.2

申訴專員主持記者招待會

圖表 7.3

記者招待會	
2004 年 5 月 20 日	• 公布有關為資助小學超額教師所作的「二零零三年優先聘用安排」的直接調查結果
2004 年 6 月 30 日	• 公布香港申訴專員第十六期年報 • 公布有關政府當局就《建築物管理條例》所採取的執法行動的直接調查結果 • 宣布就有關金塔墳場的管理情況進行直接調查
2004 年 8 月 26 日	• 公布有關政府當局對新界豁免管制屋宇違例建築工程所採取的執法行動的直接調查結果 • 宣布就有關政府當局執行「半山區發展的行政限制」的問題進行直接調查
2004 年 11 月 4 日	• 公布有關金塔墳場的管理情況的直接調查結果 • 宣布就有關政府當局管理街市檔位競投的情況進行直接調查
2004 年 12 月 16 日	• 公布有關公眾泳池發現紅蟲事件的直接調查結果
2005 年 1 月 20 日	• 宣布就有關房屋署監管物業服務公司的情況進行直接調查 • 公布兩宗不披露個案所涉人士身份的投訴： —有關六個政府部門未能有效解決市民在公眾地方晾曬衣物問題的投訴 —投訴破產管理署沒有及時跟進涉及破產罪行的舉報

7.10　為了推廣優質公共行政，本人與傳媒保持良好的工作關係，不時與記者會面及接受訪問，與他們分享工作心得。

與立法會議員會晤

7.11　本署與社區領袖和組織保持密切聯繫，爭取他們支持本署的工作。申訴專員每年至少與立法會議員舉行一次會議（通常在十二月），講述本署的最新工作計劃。鑑於近期若干引起公眾關注的重大問題都不在申訴專員職權範圍之內，有議員要求提早檢討申訴專員的權力及權限。他們所關注的是《申訴專員條例》對調查工作的限制。本署現正着手進行有關的檢討（參見**第二章**）。

太平紳士的支持

7.12　本署自一九九六年起推行「太平紳士協助推廣計劃」，至今已有381位太平紳士參加。他們熱心支持推廣申訴專員制度。本署經常安排參加計劃的太平紳士到各政府部門和公營機構參觀訪問，讓他們認識這些機構的運作和管理。在本年度內，他們參觀了消防處、九廣鐵路西鐵及入境事務處，大家都認為這類考察活動讓他們得以了解不同範疇的公共行政工作。

圖表 7.4

太平紳士參觀入境事務處

專業顧問

7.13　本署在調查工作中，不時需要各方面的專家提供意見和協助。申訴專員自一九九四年開始委任顧問，任期為三年。他們都是學有專長、經驗豐富的專業人士。在二零零四年十二月任期屆滿的顧問，大都樂意接受邀請，續任三年。對於他們多年的支持，本人謹此致謝。

7.14　專業顧問名單載於**附件 13**。

申訴專員嘉許獎

7.15　申訴專員嘉許獎在一九九七年設立，目的是要提升公共行政水平及促進優質服務。我們希望表揚那些在本署進行調查時通力合作，對投訴積極作出回應，致力消除行政失誤的政府部門、公營機構和公職人員。

7.16　在二零零四年八月舉行的申訴專員嘉許獎頒獎典禮上，共有18個部門及機構的21名公職人員獲得嘉許。

圖表 7.5

申訴專員與得獎者合照

圖表 7.6

二零零四年得獎機構一覽

- 康樂及文化事務署（大獎）
- 房屋署
- 社會福利署

圖表 7.7

二零零四年得獎公職人員一覽

機構	***得獎人數***
入境事務處	2
土木工程拓展署	1
水務署	1
司法機構	1
市區重建局	1
房屋署	1
社會福利署	1
屋宇署	1
食物環境衞生署	1
香港海關	1
香港郵政	1
海事處	1
強制性公積金計劃管理局	1
税務局	2
運輸署	2
影視及娛樂事務管理處	1
學生資助辦事處	1
醫院管理局	1

7.17　市民不時會問：為何那些行政失當且備受批評的部門和機構仍能獲獎？事實上，這個獎項的目的是鼓勵他們繼續努力，不斷進步。我們所注重的是他們有否提高服務水平。

7.18　那些服務與民生息息相關的政府部門和公營機構，因經常與普羅市民接觸，並且擁有廣泛權力，難免容易成為市民投訴的對象。這些部門和機構的職員若是穿着制服和負責執法行動，就更容易成為批評的目標。然而，他們既已竭盡所能，以積極的態度提供優質服務，妥善處理投訴和改善工作制度，所付出的努力應該獲得肯定。我們也應鼓勵他們協助本署的調查工作及落實有關建議。

「投訴處理」專題研討會

7.19　本署每年都為公職人員舉辦「投訴處理」專題研討會，藉此提升政府部門和公營機構處理投訴的專業水平。參加者可以互相交流經驗，並直接向我們提出他們所關注的問題。

7.20　過往的研討會只集中於討論處理投訴及提供服務等原則性問題。在本年度，本署特別委託國際糾紛決議事務所（香港）有限公司負責安排。為期一天的研討會以「與投訴人溝通」為主題，在二零零五年三月舉行，參加者都是熟悉或負責處理投訴的人員。研討會透過講座、遊戲及角色扮演，為參加者提供個人培訓。由於這次研討會以互動形式進行，本署只能邀請約一百人參加，不能像往年那樣接待較多人出席。申訴專員親自考慮每個部門及公營機構提名的參加者，確保這次活動能夠達到最大的效益。

7.21　參加者會後均給予高度的評價。大部分都認為研討會讓他們更加明白談判及調解工作，令他們更有信心與投訴人溝通。他們表示樂意回去與同事分享這次經驗。

圖表 7.8

國際糾紛決議事務所的代表在專題研討會上，講述如何以談判排解糾紛

為特定對象舉辦研討會

7.22　除了與市民接觸外，本署還會與一些特定的對象保持聯絡。由於社會工作者、立法會議員和區議員的助理經常會把市民的投訴轉介本署，我們在二零零四年十月及二零零五年一月為他們舉辦了兩次研討會，以增加他們對本署職能、職權範圍及工作程序的認識。兩次研討會共有二百多名參加者出席。

圖表 7.9

在研討會上，本署人員與社會工作者分享處理投訴的經驗

講座

7.23　愈來愈多公職人員明白到，處理投訴是公共服務的重要一環。事實上，投訴也促使他們注意不斷改進。為協助他們應付職務上的需要，本署不時出席講座和舉辦培訓課程。在本年度內，本署為政府部門和大學預備了七次講座，由高級人員向參加者介紹本署的職能，答覆有關運作方面的提問，並與他們分享經驗。

與其他機構的聯繫

7.24　香港申訴專員是國際申訴專員協會的成員，也是亞洲申訴專員協會的創辦會員。在二零零四年九月，本人再度獲選為國際申訴專員協會的秘書長。目前本人同時兼任這兩個協會的秘書長，積極參與他們舉辦的活動。事實上，與世界各地的申訴專員機構保持密切聯繫，對有效促進申訴專員制度的專業化發展，是十分重要的。本人感到非常榮幸，可以在二零零五年十一月於香港主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議。

7.25　本人在本年度的考察活動和出席的會議載於**附件 15**。

與內地的交流活動

7.26　本署與中國監察學會自一九九六年訂立交流計劃之後，雙方便隔年輪流互訪。二零零四年十一月初，中國監察學會一個十人代表團訪港七天。本署安排他們參觀了多個政府部門和公營機構，讓他們親身認識香港的法律及行政制度。這些都是難得的交流機會，可以促進彼此的了解。在下年度，申訴專員將率領本署一個代表團到內地交流訪問。

7.27　此外，內地亦不時有團體前來本署參觀訪問，以了解申訴專員制度及本署的職權範圍。在本年度內，本署接待了十個團體共 113 人，並為他們舉辦講座。

7.28 申訴專員公署的訪客名單載於**附件 14**。

圖表 7.10

申訴專員與中國監察學會代表團合照

意見調查

7.29 本署不時進行意見調查，收集市民的意見，藉以檢討及改善我們的服務。去年，我們曾透過政府統計處完成一項「主題性住戶統計調查」，調查結果有助我們制訂社區關係策略。其中一個例子，是調查顯示市民不大清楚儘管沒有人提出投訴，申訴專員也有權主動展開調查。在我們加強宣傳直接調查工作後，顯然有更多市民知悉本署這項職能（參見**第三章**）。

7.30 本署非常重視市民的意見，尤其是那些曾向本署查詢或投訴的市民。在二零零四年四月至六月期間，我們以不記名方式，進行了一項問卷調查，衡量市民對我們的期望，藉此提升服務水平及修訂工作程序。在本署接觸的 827 名曾經投訴的市民當中，有 260 人作出回應，回應率達 31.5%。這次調查結果顯示大部分受訪者都滿意我們的服務，我們亦從中找出工作方法上可以改善的地方。